①　令和７年度指定管理者モニタリング結果報告

ア　千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人　千歳市社会福祉協議会　会長　井上　英幸
指定期間	令和５年４月１日から令和１０年３月３１日まで
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

１　実施事業及び内容等

（１）開所時間及び閉所日

①　開所時間　　午前８時４５分から午後５時１５分まで

②　閉所日　　毎週日曜日、１２月２９日から翌年１月３日まで

（２）自主事業

①　在宅福祉サービスに関する普及啓発事業

事業名	事業内容	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
声かけ訪問サービス	高齢者の家庭を訪問し、安否確認	35回	64回	-29回
ホームページの更新	介護保険事業所空き情報、事業紹介等情報発信	13回	14回	-1回

②　在宅福祉サービスに関する相談事業

○　介護保険制度の利用方法など、多様な福祉サービスに関する相談

○　地域包括支援センターの他、居宅介護支援事業所、通所介護事業所、訪問介護事業所などによる介護に係るワンストップサービスの構築

③　福祉・介護ニーズの調査事業

○　福祉サービス等に関する調査研究

○　実施事業に関するアンケート調査等による利用者ニーズ等の調査研究

④　人材育成事業

事業名	事業内容	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
施設実習の受入れ	施設実習・見学	18人	8人	10人

⑤　在宅福祉サービスの提供事業

ア　ホームヘルプサービス

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
実利用者数	31人	27人	4人
延べ利用回数	186回	159回	27回
延べ利用時間	166.0時間	183.5時間	-17.5時間

※利用料：１時間1,500円

イ　大掃除サービス

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
実利用者数	6人	5人	1人
延べ利用回数	6回	5回	1回
延べ利用時間	9.5時間	11時間	-1.5時間

※利用料：１時間2,000円

ウ　ふとん丸洗いサービス

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
実利用者数	6人	14人	-8人
延べ利用回数	7回	15回	-8回

※利用料：かけ布団・敷き布団・毛布３枚一組で4,950円

エ　日帰り旅行サービス

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
延べ参加者数	20人	27人	-7人
回数	2回	2回	0回

※令和７年度旅行先：①当別町ロイズカカオ＆チョコレートタウンなど、②登別マリンパークなど

オ　高齢者調理教室

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
延べ参加者数	29人	17人	12人
回数	2回	2回	0回

（３）介護保険事業

① 居宅介護支援

事業所名	項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富ほっとす支援事業所	ケアプラン延件数	2,446件	2,300件	146件

② 訪問介護

事業所名	項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富ヘルパーステーション	実利用者数	52人	56人	-4人
	延べ提供時間	2,707時間	3,322時間	-615時間
祝梅ヘルパーステーション	実利用者数	42人	54人	-12人
	延べ提供時間	2,139時間	2,611時間	-472時間

③ 通所介護

事業所名	項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富デイサービスセンター	実利用者数	91人	88人	3人
	延べ提供回数	5,741回	6,062回	-321回
祝梅デイサービスセンター	実利用者数	77人	66人	11人
	延べ提供回数	4,865回	5,173回	-308回

（４） 訪問型サービス・通所型サービス事業

① 訪問型サービス

事業所名	項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富ヘルパーステーション	実利用者数	55人	43人	12人
	延べ提供時間	1,656時間	1,999時間	-343時間
祝梅ヘルパーステーション	実利用者数	55人	57人	-2人
	延べ提供時間	2,139時間	2,289時間	-150時間

② 通所型サービス

事業所名	項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富デイサービスセンター	実利用者数	74人	53人	21人
	延べ提供回数	3,018回	2,514回	504回
祝梅デイサービスセンター	実利用者数	59人	45人	14人
	延べ提供回数	2,345回	2,053回	292回

（５）　障がい福祉サービス

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
実利用者数	11人	10人	1
延べ提供時間	919時間	1,037時間	-118時間

（６）受託事業

①　緊急通報システム事業訪問調査受託事業

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
訪問調査件数	15件	14件	1件

②　地域包括支援センター運営受託事業

ア　西区地域包括支援センター（新富ほっとす内）

項目		Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
相談件数		1,205件	1,038件	167件
ケアプラン延件数	介護予防支援	1,947件	1,902件	45件
	介護予防ケアマネジメント	1,124件	1,092件	32件

イ　東区地域包括支援センター（祝梅ほっとす内）

項目		Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
相談件数		1,117件	1,225件	-108件
ケアプラン延件数	介護予防支援	2,154件	1,879件	275件
	介護予防ケアマネジメント	1,161件	1,083件	78件

※　「介護予防ケアマネジメント」は、チェックリスト該当者及び要支援者のうち「訪問型サービス」、「通所型サービス」のみを利用する方のケアプランを作成

※　「介護予防支援」は、要支援者のうち「介護予防ケアマネジメント」対象者以外の方のケアプランを作成

③　訪問給食サービス受託事業

項目	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
延べ利用者数	243人	270人	-27人
延べ配食数	5,104食	5,931食	-827食

※　「資料①-２　令和７年度指定管理者が実施したアンケート調査結果報告」参照

④　シルバーハウジング生活援助員派遣事業（やまとの杜団地【35戸】・北栄団地【30戸】　計65戸）

項目	件数
生活指導・相談件数	39件
緊急時対応	0件
その他日常生活上必要な援助	0件
交流事業の企画	5件
関係機関との連絡	0件
その他	59件

2　年間利用者数

（１）施設年間利用者数

施設名	Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
新富ほっとす	8,946人	9,196人	-250人
祝梅ほっとす	7,297人	7,628人	-331人

※　「利用者数」は、デイサービス利用者、相談などで来所した方の延人数

3　事業収支（決算状況）

（１）指定管理料に係る経費収支状況

区分		Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
収入	指定管理料	18,870,960円	18,857,064円	13,896円
	収入合計	18,870,960円	18,857,064円	13,896円
支出	人件費	3,990,326円	4,316,206円	-325,880円
	通信運搬費	110,022円	107,822円	2,200円
	消耗品費	115,220円	100,688円	14,532円
	光熱水費	564,391円	654,000円	-89,609円
	委託費	12,635,834円	9,792,406円	2,843,428円
	修繕費	2,156,939円	2,894,100円	-737,161円
	燃料費	560,500円	611,615円	-51,115円
	手数料	20,240円	0円	20,240円
	租税公課費等	959,931円	820,854円	139,077円
	支出合計	21,113,403円	19,297,691円	1,815,712円
収支	収支差額（収入-支出）	-2,242,443円	-440,627円	-1,801,816円

※　「委託費」の内訳は「４管理運営状況（１）施設等の維持管理業務の状況」、「修繕費」の内訳は「４管理運営状況（８）修繕の状況」を参照

※　当該指定管理者は、社会福祉法人会計基準に従って会計処理を行っています。

※　消費税及び地方消費税の会計処理は税込み経理方式によるものです。

（２）指定管理業務全体の収支状況

区分		Ｒ７年度	Ｒ６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
収入	指定管理料	18,870,960円	18,857,064円	13,896円
	自主事業	566,600円	526,200円	40,400円
	介護保険事業	193,011,751円	192,702,292円	309,459円
	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業	29,124,700円	27,049,520円	2,075,180円
	障がい福祉サービス事業	3,463,450円	5,073,420円	-1,609,970円
	受託事業	50,446,761円	48,693,979円	1,752,782円
	雑収入	373,512円	599,667円	-226,155円
	寄付金収入	8,701,170円	0円	8,701,170円
	積立資産取崩収入	16,000,000円	0円	16,000,000円
	事業区分間繰入金収入	31,112,000円	23,000,000円	8,112,000円
	収入合計	351,670,904円	316,502,142円	35,168,762円
支出	指定管理料	21,113,403円	19,297,691円	1,815,712円
	自主事業	2,053,819円	2,172,984円	-119,165円
	介護保険事業	181,812,049円	176,750,815円	5,061,234円
	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業	30,129,172円	27,049,520円	3,079,652円
	障がい福祉サービス事業	3,227,879円	4,820,818円	-1,592,939円
	受託事業	50,446,761円	48,693,979円	1,752,782円
	総務管理	28,346,499円	30,550,263円	-2,203,764円
	積立資産	8,701,170円	0円	8,701,170円
	事業・拠点区分間繰入金支出	28,000,000円	23,000,000円	5,000,000円
	支出合計	353,830,752円	332,336,070円	21,494,682円
収支	収支差額（収入-支出）	-2,159,848円	-15,833,928円	13,674,080円

※　介護保険事業には、訪問型サービス・通所型サービス事業を含む。

（３）受託事業の状況

区分	令和７年度	令和６年度	増減（Ｒ７-Ｒ６）
①緊急通報訪問調査事業	49,500円	46,200円	3,300円
②地域包括支援センター運営事業	35,058,400円	33,058,400円	2,000,000円
③訪問給食サービス事業	8,365,108円	9,019,435円	-654,327円
④シルバーハウジング生活援助員派遣事業	6,972,753円	6,569,944円	402,809円
合計	50,445,761円	48,693,979円	1,751,782円

※　「緊急通報訪問調査事業」は、市全体のうち西区及び東区地域包括支援センターで受託した額。

※　「訪問給食サービス事業」は、利用者負担額込みの額。

4　管理運営状況

（１）施設等の維持管理業務の状況

○　外部委託を行っているが、浴室の清掃業務及び除雪業務の一部を職員が協力して行うことにより、委託費の軽減を図っている。また、職員が施設機器の目視点検を適宜行い、動作不良の防止に努めている。

区分	令和７年度	令和６年度	増減（R７-R６）
清掃業務	8,213,568円	7,734,210円	2,565,178円
自動ドア保守点検業務	437,800円		
施設機械類保守点検業務	1,648,020円		
機械警備業務	668,244円	620,724円	47,520円
エレベーター保守点検業務（新富のみ）	620,400円	620,400円	0円
電気保安業務	290,400円	290,400円	0円
消防用設備保守点検業務	77,000円	77,000円	0円
除雪業務	429,602円	213,271円	216,331円
ばい煙測定業務（祝梅のみ）	107,800円	92,400円	15,400円
その他	143,000円	144,001円	-1,001円
合計	12,635,834円	9,792,406円	2,843,428円

（２）財務諸表等

○　社会福祉法人会計基準改正（令和４年４月１日施行）及び平成３０年度厚生労働省通知に対応

【監査等の実施状況】

会計事務所会計指導	４回（５月・８月・１１月・２月）
法人監事監査	４回（５月・８月・１１月・２月）

（３）職員配置　　令和８年３月３１日現在

配属	配置数	内訳	合計
事務局次長	1人	職員1人	95人 内訳 職員26人・非常勤69人（うち兼務14人） ※　実数81人
新富包括支援係	4人	職員4人	
祝梅包括支援係	4人	職員4人	
介護総務係（※新富ほっとす）	7人	職員1人・非常勤6人	
新富通所介護係	23人	職員3人・非常勤20人	
新富訪問介護係	17人	職員3人・非常勤14人（うち兼務14人）	
新富在宅支援係	6人	職員5人・非常勤1人	
祝梅通所介護係	17人	職員3人・非常勤14人	
祝梅訪問介護係	16人	職員2人・非常勤14人（うち兼務14人）	

（４）緊急時対応

○　災害・感染に係る「業務継続計画」、「事故防止・緊急対応マニュアル」、「風水害・地震災害マニュアル」、「危機対策マニュアル」などを整備している。また、感染症にかかる職員研修を実施するなど、緊急時に円滑に対応できるよう努めている。

○　緊急連絡網を適宜更新し、職員周知を徹底している。

○　夜間、休日時などの地震発生時において、管理職が施設を点検する体制を構築し実践している。

（５）苦情対応

○　苦情対応マニュアルによる対応

【苦情内容とその対応】

苦情内容	対応
デイサービスセンターを利用中、内出血していた部位の皮膚剥離があったことについての家族からの苦情。	電話、訪問で家族にも謝罪。治療費を賠償した。家族から「介助で起こる傷ではない」などの訴えがあったが、センターでは皮膚剥離の現場を確認していないため、トイレ便座から車椅子移乗時の介助中に壁面に部位を擦ったことが見込まれることを説明し了承された。職員にはトイレ移乗を指導した。
利用者から対応が難しい要求が続き、担当ケアマネの負担増加から、ケアマネを交替することを伝えたところ、利用者を支援する近隣の関係者から無責任であるなどの訴え。	関係者と面談し、介護サービスで行える業務内容、介護サービスを継続するための対応であることを説明し了承された。

（６）事故防止・感染症対策

○　「風水害・地震災害マニュアル」及び「事故防止マニュアル」により対応

【地震及び火災を想定した避難訓練の実施】

施設名	実施状況
在宅福祉総合センター（新富ほっとす）	１回目（７月２９日）・２回目（１２月１０日）
祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	１回目（７月２８日）・２回目（１２月１１日）

○　避難訓練時における近隣の認定こども園との連携（１施設、２回）

○　認定こども園の避難訓練に職員が参加（１回）

○　虐待防止委員会、感染対策委員会を実施している（各年２回）

○　感染症及び災害に係るBCP（業務継続計画）における訓練の実施

（７）個人情報管理

○　主な取組

- 名簿の外部持ち出し禁止・個人情報は金庫又は鍵付きキャビネットで保管
- パソコンからの情報流出の防止（ネットワークセキュリティ対策としてＵＴＭを導入し管理を外部委託）
- 情報流出の原因とされることが多いＵＳＢの使用及びノートパソコンの持ち出しの禁止を徹底
- 個人情報を取得する際、目的、使用方法などについて、利用者に説明し同意書を受領
- モニタリングなど介護保険事業に関する個人情報を持ち出す必要がある場合には、個人情報持ち出し簿を作成し上司の承認を得ることとしている
- 機械警備を導入し、異常時は警備員の現場確認及び担当職員に２４時間体制で連絡する体制を構築している

（８）修繕業務の状況

在宅福祉総合センター（新富ほっとす）				祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）			
No	修繕箇所	修繕内容	修繕費	No	修繕箇所	修繕内容	修繕費
1	２階研修室	照明更新	44,000円	1	デイルーム窓	網戸の修理	63,250円
2	キューピクル	防水施工	5,500円	2	厨房	冷蔵庫部品交換	117,777円
3	１階男子トイレ	パネルヒーター更新	237,600円	3	機械室	制御盤パイロットランプ更新	77,000円
4	１階相談室	照明更新	121,000円	4	機械室	配管ポンプ更新	94,600円
5	１階廊下	照明スイッチ	4,162円	5	機械室	配水ポンプ部品交換	99,880円
6	A重油タンク	マンホールパッキン交換	15,070円	6	着脱室	水栓更新	30,800円
7	２階事務室	固定電話更新	77,000円	7	機械室	配水ポンプ更新	227,700円
8	２階研修室	照明更新	64,900円	8	厨房廊下	パネルヒーター更新	280,500円
9	浴室	混合水栓更新	60,500円	9	地下	床暖ポンプ更新	209,000円
				10	浴室	照明更新	73,700円
				11	機械室	バコティンヒーター部品交換	88,000円
				12	浴室	混合水栓更新	165,000円
計			629,732円	計			1,527,207円
修繕費合計		2,156,939円					

（９）事業報告、現地調査に基づく評価

○　事業報告に関する月例報告書は全て期限まで（翌月１０日まで）に提出している。

○　施設の修理が見込まれる場合、適宜市に報告し、速やかに対応することで、機器の動作不良などから利用者サービスに影響することがないよう努めている。

○　施設等の維持管理業務は、浴室の清掃業務及び除雪業務の一部を職員が協力して行うことにより、委託費の軽減を図るとともに、実施状況を確認し適切に対応している。

○　職員による外構の清掃、花壇整備などから、地域の美観保持に努めている。

○　職員研修などから利用者に対して丁寧な介護と接遇に努めている。

5　自主事業の実施状況

1（2）自主事業のとおり

6　市民サービスの向上を図るための取組

○　主な取組

- 介護保険事業所（居宅・施設サービス）の空き情報を随時更新し、社会福祉協議会ホームページに公開、居宅介護支援事業所に情報提供するなど、介護保険サービスの円滑な運営に寄与している。（空き情報のホームページアクセス回数は1,555回）
- 危機管理経験の長い職員による施設点検を行うことで、設備の動作不良を事前に把握して応急処置を行い、故障前に修理業者に依頼するなど、施設の安定したサービス提供を行っている。また、複雑な設備構造から修繕対応に苦慮する業者に助言している。
- 近隣の保育所の防災訓練に参加、また「ほっとす」の防災訓練に園の職員が参加するなど、災害時における施設間の連携に努めている。
- 利用者が介護サービスの利用を継続できるよう送迎手順の見直しや送迎車両を増やして対応している。
- 老朽化により、設備の動作不良が増加している状況について、職員による日常的な点検により異常を確認し、動作停止となる前に修理を行うなど、安定したセンター機能の保持に努めている。
- 近隣の認定こども園、保育所からの依頼を受けて、ハロウィンやクリスマス等の季節行事において、園児とデイサービス利用者が世代間交流を楽しむ取組を行っている。
- ほっとす利用者以外でも、介護保険施設やサービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホームなどに入所を希望する高齢者に対し、ほっとすの介護保険事業所が入居手続き等の支援を行っている。
- 病院等の依頼により、クレームや認知機能の低下等のため、対応に苦慮する高齢者と説明の場に同席するなど、病院等の負担や利用者の理解が深まるよう支援を行っている。
- 休業する居宅介護支援事業所が出ているため、ケアマネジャーを増員し、利用者が継続して介護サービスを利用できるよう受入れを行っている。
- 介護報酬が少ない介護度が低い方に対する訪問型サービスは対応する事業所が少ないが、介護度が低くても自宅で快適な生活を継続できるよう積極的に受け入れを行っている。
- 駒里、中央、幌加など送迎に時間を要する地区への介護サービスを提供できない事業所が多いが、郊外に住む方も等しく介護サービスが受けられるよう積極的に受け入れを行なっている。

7　評価（総合コメント）

○　評価

- 施設維持・管理については、美観保持に努め、利用者へのサービス提供に支障がないよう点検管理し、修繕を速やかに行っている。
- 「自主事業」、「介護保険事業」、「訪問型サービス・通所型サービス事業」、「障害福祉サービス事業」及び「受託事業」の実施に当たっては、介護保険制度をはじめとした多様な福祉サービスに関する相談を受け、相談者のニーズ把握を行いながら必要な支援を行うなどサービスの向上に努め、セーフティーネットとしての機能を果たしている。
- 介護サービスの提供については、介護支援専門員を増員し介護サービスを利用する方の需要に応えるほか、介護報酬が低い利用者や送迎に時間を要する郊外の利用者を積極的に受け入れるなど、本市の安定した介護保険制度の運営に寄与している。
- 事業収支に関しては、年４回の会計事務所会計指導と法人監事監査を受け、法令遵守した財政運営に努めている。
- 全体として、利用者へのサービス提供に支障が生じないよう適切に施設を管理している。また、自主事業において、介護保険サービス等に繋がっていない方の安否確認を行う「訪問サービス事業」や介護保険制度の対象とならない「大掃除サービス」などを実施するほか、介護保険事業においては介護報酬の低い利用者や郊外に居住する利用者を積極的に受け入れるなど、セーフティーネットとしての機能や安定した介護保険制度の運営に寄与していることは特に評価する。

令和7年度指定管理者が実施したアンケート調査結果報告

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人　千歳市社会福祉協議会　会長　井上　英幸
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
実施期間	令和8年2月2日から2月18日
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

訪問給食サービス利用者アンケート集計結果について

1　基本事項

配付者	14人
回答者数	9人
回答率	64.3%

2　結果概要

●「ご飯（白米）について」、「お味噌汁について」は、半数以上の方が「満足」、「やや満足」と回答している。
●「配送員の対応について」は88.9%の方が「満足」、「ほっとすに電話をした際の職員の対応について」は88.9%の方が「満足」と回答しており、いずれも「やや不満」、「不満」と回答している方はいなかった。
●全体として、職員の対応や値段の満足度は高いが、メニューや内容については、「普通」と回答している方が多い結果となった。

3　質問事項

①　ご飯（白米）についていかがですか？

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	3人	2人	2人	2人	0人	0人
	33.3%	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%

②　お味噌汁についてはいかがですか？

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	4人	2人	1人	2人	0人	0人
	44.4%	22.2%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%

③ 料金「1食500円」についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	3人	1人	5人	0人	0人	0人
	33.3%	11.1%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%

④ 値段と内容についてはいかがですか？

	1. 現行が良い	2. 値段を下げ内容変更	3. 値段を上げ内容良く	4. どちらでも良い	5. 無回答
回　答	3人	1	5人	0人	0人
	33.3%	11.1%	55.6%	0.0%	0.0%

⑤ お弁当の献立表についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	4人	2人	2人	0人	0人	1
	44.4%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%

⑥ お弁当の容器についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	4. 無回答
回　答	4人	2人	3人	0人	0人	0人
	44.4%	22.2%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

⑦ お弁当のおかずについてはいかがですか（※複数回答）？

	1. 品数が多い	2. 品数が少ない	3. 量が多い	4. 量が少ない	5. 味が濃い	6. 味が薄い
回　答	3人	2人	1人	1人	1人	2人
	7. 硬い	8. やわらかい	9. 盛付が良い	10.盛付が悪い	11. 特にない	12. 無回答
	1人	2人	6人	2人	1人	0人

⑧ 入れて欲しいメニューがありましたら、ご記入ください。

●めん類、パンもあれば嬉しいです。

⑨ 配達員の対応についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	8人	0人	0人	0人	0人	1
	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%

⑩ ほっとすに電話した際の職員の対応についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	8人	0人	0人	0人	0人	1人
	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%

⑪ 配食サービスによって得られた効果はありますか（※複数回答）。

	1. 体調改善	2. 体重増加	3. 食欲増進	4. 生活規則改善	5. 人と話す機会増加	6. 緊急時の安心感がある
回　答	4人	1人	0人	2人	2人	2人
	7. 食事で生活の楽しみが増えた	8. 変化なし	9. その他			
	2人	2人	0人			

ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。

●白米が硬いことが多い。

●一品のおかずの内容に色々入りすぎて、献立表とにらめっこして楽しんでいます。

●一生懸命していただきありがとう。よろしく。

●歳と共に白米の量が多いようです。

●おかずの柔らかさに比べて白米が硬く、もう少し柔らかくしてください。

●調理師さん、配達員さん、いつも感謝しております。ありがとうございます。

○今後の課題・改善点として

ご飯（白米）について	ご飯については、満足が33.3%、やや満足が22.2%である一方、やや不満が22%という結果であり、評価が分かれる内容となりました。炊き加減や提供量について統一を図り、安定した品質で提供できるよう見直しを行っていきます。
お味噌汁について	お味噌汁は、満足が44.4%でしたが、やや不満も22.2%ありました。味付けや塩分管理を徹底し、安定した味の提供に努めるとともに、具材の充実を図っていきます。
料金1食500円について	料金については、「普通」が55.6%と最も多く、満足は33.3%でした。価格に見合った内容であると実感していただけるよう、献立内容の充実を図り、満足度苦情に努めます。
料金と内容について	値段と内容のバランスについては、「値段を上げ内容良く」が55.6%を占めていました。内容面の更なる充実を図り、満足との評価につながる献立を検討していきます。
献立の内容について	献立については、満足が44.4%、やや満足が22.2%でした。一定の評価は得られていますが、より満足度を高めるため、季節感のある献立や行事食を取り入れるなど、内容の充実を検討していきます。

お弁当のおかずについて	おかずについては、「盛り付け・彩が良い」という意見が最も多い一方、味付けや硬さについて改善を求める意見も見られました。味の調整や柔らかさへの配慮を行い、より食べやすい内容となるようさらに検討を重ねていきます。
希望するメニューについて	メニューの希望については、白米以外の主食もあると良いとの意見がありました。配達のお弁当のため、衛生管理の点からも、提供が困難なものがありますが、ご意見を参考にさせていただきます。
配達員、職員の対応について	配達員及び職員の対応については、ともに満足が88.9%と高い評価をいただきました。今後も丁寧な接遇と声掛けを継続し、利用者の皆様が安心してサービスを利用できる体制を維持していきます。
配食サービスによって得られた効果について	「体調が良くなった」(4人)、「生活が規則正しくなった」「人と話す機会が増えた」「緊急時の安心感」「生活の楽しみが増えた」(各2人)との結果となりました。日々の食事が健康や安心、生活の充実につながっていることが伺えます。一方で「変化なし」と答えた方も2人いました。今後も、より多くの方に喜んでいただけるサービスの提供に努めてまいります。

令和7年度市が実施したアンケート調査結果報告

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人　千歳市社会福祉協議会　会長　井上　英幸
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
実施期間	令和8年2月26日から3月12日まで
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

1　基本事項

区　分	新富ほっとす	祝梅ほっとす	合計
配付者数	99人	91人	190人
回答者数	86人	87人	173人
回答率	86.9%	95.6%	91.1%

2　結果概要

〇回答率は前年度より全体で5.0ポイント高くなっている。（R6:86.1%→R7：91.1%）
〇職員の対応については、送迎時において「良い」以上の評価の割合が95.2%と高い評価を得ており、昨年度と比較すると6.4ポイント高くなっている。サービス提供時については、前年度から横ばいで、90%近い利用者が「良い」と評価している。（送迎時R6：88.8%→R7：95.2%、サービス提供時R6:89.2%→R7:88.9%）
〇施設の使いやすさ・安全性については、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っており、前年度と同様の評価を得ている。（R6:84.3%→R7:85.3%）
〇施設の清潔さについては、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っており、前年度と比較すると2.5ポイント高くなっている。（R6:85.1%→R7:87.6%）
〇昼食のメニューについては、「良い」以上の評価の割合が前年度と比較して11.3ポイント高くなっている。（R6:63.8%→R7:75.1%）
〇レクリエーションの内容については、「良い」以上の評価の割合が前年度と比較して9.1ポイント高くなっている。（R6:74.5%→R7:83.6%）
〇サービスの全体的な満足度については、「良い」以上の評価の割合が前年度と比較して横ばいとなっている。（R6:83.0%→R7:83.6%）
〇職員とのコミュニケーションについては、「コミュニケーションを取りにくい」と回答した方が4名いる。（R6:4名→R7:4名）
〇アンケート調査結果については、指定管理者である社会福祉法人千歳市社会福祉協議会に送付し、今後の事業の参考にするよう依頼している。

3　質問事項

①　送迎時の職員の対応は、いかがですか？

区　分	1．とても良い	2．良い	3．普通	4．やや悪い	5．悪い	6．その他
新富ほっとす	55人	26人	4人	0人	0人	0人
	64.7%	30.6%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	43人	38人	4人	0人	0人	0人
	50.6%	44.7%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	98人	64人	8人	0人	0人	0人
	57.6%	37.6%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%

＊コメント
なし

② サービス提供時の職員の対応は、いかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	44人	34人	7人	0人	0人	0人
	51.8%	40.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	35人	39人	12人	0人	0人	0人
	40.7%	45.3%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	79人	73人	19人	0人	0人	0人
	46.2%	42.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%

＊コメント
なし

③ 施設の使いやすさ、安全性などはいかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	31人	39人	12人	0人	0人	2人
	36.9%	46.4%	14.3%	0.0%	0.0%	2.4%
祝梅ほっとす	31人	44人	11人	0人	0人	0人
	36.0%	51.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	62人	83人	23人	0人	0人	2人
	36.5%	48.8%	13.5%	0.0%	0.0%	1.2%

＊コメント
・（新富）見学したことがないので評価できません。
・（新富）一度だけお風呂を利用しましたが、動線が面倒なので入らない事にすると言っていました。

④ 施設の清潔さはいかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	39人	35人	10人	0人	0人	1人
	45.9%	41.2%	11.8%	0.0%	0.0%	1.2%
祝梅ほっとす	32人	42人	10人	0人	0人	0人
	38.1%	50.0%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	71人	77人	20人	0人	0人	1人
	42.0%	45.6%	11.8%	0.0%	0.0%	0.6%

＊コメント
・（新富）見学したことがないので評価できません。

⑤ 昼食のメニューはいかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	26人	41人	16人	0人	0人	1人
	31.0%	48.8%	19.0%	0.0%	0.0%	1.2%
祝梅ほっとす	22人	38人	22人	3人	0人	0人
	25.9%	44.7%	25.9%	3.5%	0.0%	0.0%
合計	48人	79人	38人	3人	0人	1人
	28.4%	46.7%	22.5%	1.8%	0.0%	0.6%

＊コメント
・（新富）とても美味しいです。

⑥ レクリエーションの内容はいかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	28人	47人	9人	1人	0人	0人
	32.9%	55.3%	10.6%	1.2%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	24人	44人	15人	0人	0人	3人
	27.9%	51.2%	17.4%	0.0%	0.0%	3.5%
合計	52人	91人	24人	1人	0人	3人
	30.4%	53.2%	14.0%	0.6%	0.0%	1.8%

＊コメント
・（祝梅）毎回全員が参加できております。
・（祝梅）カラオケの時間を多くして欲しいです。
・（祝梅）麻雀。

⑦ サービスの全体的な満足度はいかがですか？

区　分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
新富ほっとす	28人	48人	8人	1人	0人	0人
	32.9%	56.5%	9.4%	1.2%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	27人	39人	17人	0人	0人	2人
	31.8%	45.9%	20.0%	0.0%	0.0%	2.4%
合計	55人	87人	25人	1人	0人	2人
	32.4%	51.2%	14.7%	0.6%	0.0%	1.2%

＊コメント
・（祝梅）カラオケ。

⑧ 職員とコミュニケーションを取りやすいですか？

区　分	1. はい	2. いいえ
新富ほっとす	82人	3人
	96.5%	3.5%
祝梅ほっとす	85人	1人
	98.8%	1.2%
合計	167人	4人
	97.7%	2.3%

＊コメント
・（祝梅）職員さんは、利用者の名前を憶えてくださいますが、私たちの方は憶えてなく、名前を付けてくだされば少しは覚えられるのかなという感はあります。

⑨　その他お気付きの点など。
（新富）
お風呂の時間は5分といいますが、髪を洗うだけで5分はかかります。もっと長い時間にしてほしい。ベッドも少なくて寝せてもらえないので困る。何とか寝れるようにしてほしい。
先生方の真心につつまれ、ほっとすに行ける事が一番の楽しみにしております。
送迎時の乗り降りは、黄色の車の前でお願いします。
利用している本人は、大変楽しく過ごしているようです。体を動かすことが好きなので、運動系のレクリエーションが多いと嬉しいようです。食事も毎回美味しいと喜んでいます。これからも楽しく通所できる施設であっていただきたく思います。職員の皆様の温かい対応にも心より感謝しております。ありがとうございます。
体の調子が悪い時には、いつも心配していただき心より感謝しております。ありがとうございます。
いつも楽しく利用させていただいています。高齢な事もあり、車の乗り降り、トイレ利用時等、いつも気にかけていただいています。
心遣いが最高に良いです。
いつも気を使っていただき、ありがとうございます。ほっとすに行った日は、帰ってきてからも気分が温かい感じで癒されます。スタッフの方もそんなに気を使って大変でしょうと気になります。これからも気分よく通いたいと思いますのでよろしくお願いします。あまり気を使いすぎると働いている方もストレスが溜まると思いますので、ほどほどで結構ですよ。よろしくお願いします。
1週間に一度お世話になっておりますが、楽しく待ち遠しいです。 これからもよろしくお願いします。
職員の皆様が気楽に声掛けしてくださるので大変接しやすいです。安心して一日を過ごせます。感謝しています。
いつも母がお世話になっております。それに、忙しいにも関わらず、母の様子も知らせてくださり、本当にありがたく思います。感謝の気持ちで一杯です。これからもよろしくお願いします。
声が小さく聞き取りにくい。
3か月ほど利用して、やっと通所に慣れてきました。施設の人の声掛けなどで楽しめているようで安心しております。

（祝梅）
午前の対応は良いとして、午後の体操はいらない。体がもたない。
毎回ありがたく行っています。本当にありがとうございます。
とても良い。
あみものや、自分の好きなことを1か月に1回を望みます。外に出てみたいです。
楽しい。職員みんな声掛けてくれて嬉しいです。美味しいおやつも出るから嬉しい。
楽しいです。ご飯も美味しいです。
施設内の展示物が素晴らしい。ひな祭り、扇の展示等。
ほっとすに行くのを毎回楽しみにしています。
テレビ等、もう少し見やすいよう配列してくだされば ありがたいです。職員の方がお話するときは、マイクを使用し皆さんが聞こえるようにしてくだされば嬉しいです。私は80代の年寄です。耳が遠いのではっきり聞き取ることができません。職員の皆様の介護サポートにいつも感謝しています。
施設での様子をたまにでも良いんですが知りたいと思います。家族より。
施設の皆様にはとても良くしていただきありがたく思っております。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
食事について、昼食のみ利用していますが、汁物等少し熱いくらいのが食べたいです。入浴について、私は長湯が好きなのですが、3分くらいで声がかかります。もう少し長く入りたいです。希望してそうしてもらっています。
昼食で思うことですが、汁物がもう少し熱いと満足できると思います。調理の方の考えもあると思いますが、何か良い考えがあると良いですね。ほっとすの一日は楽しみでもありますし、職員の方には感謝の気持ちで一杯です。
食事内容について、十分栄養が保たれた内容を希望しています。
とても親切にしていただき、毎回通うのが楽しみです。これからもよろしくお願いします。
食事の味付けに気を付けてください。
はっきり言って味付けがまずいです。味がほとんどありません。みんな昼食時には今日も何も食べないと言って食べません。食事を作る人もいろいろ考えてくれるけど、一日の食事に味をちゃんとつけてください。私も見て食べれない物も沢山あります。味付けをよろしくお願いします。レクリエーションのカラオケについて、カラオケの時間がもう少し多くて一人3曲歌えるようにしてほしい。聞く人も残念がっています。歌えない人も聞くのに楽しんでいるのか分かりません。私も1曲しか歌えてません。こんなことでは楽しくないです。無理なお願いだけどよろしくお願いします。
アンケートを聞いても本人は何を言っても「良い」とか適当に答えてアンケートになりません。面倒くさいみたいです。
要望事項で上げましたカラオケを月に一度ですが、非常に待ち遠しくて早くカラオケの日が来ないかと首を長くして待っている次第です。是非要望事項を認めていただきたいと思います。よろしくお願いします。
送迎時の安全運転、乗降の支援も親切。同乗する利用者は皆様難聴で会話が皆無で、私は2種6級の左耳90dB、右耳50dBなのである程度会話できるのに話せないのは苦痛なくらいです。
ご飯の出来、炊き上がりも硬かったり、べちゃべちゃでまずい。フライや魚の焼き方もカリカリでまずい事がある。
職員さんとのお話が楽しいようです。時々冗談か本気か分からない時があると思いますが、気にしないでください。よろしくお願いします。気を悪くしたらごめんなさい。
職員の皆様がとても優しく、急な変更等にも迅速に対応いただき、安心安全に通所させていただいて感謝しかありません。一日でも長く通えることを望んでいます。職員の皆様の待遇が良くなりますよう市からも働きかけ、ご協力をお願いします。
いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
いつもありがとうございます。送迎時、笑顔で挨拶され家族で、もめ事があっても喜んで出かけます。デイサービス以外に、自宅に来てお話相手をしてくれるボランティアさんがいると嬉しいなと思います。